

■ IVR 시장 동향

- 최근 들어 콜센터에 음성확장성표기언어(VXML)가 도입되기 시작하면서 웹과 연동해 다양한 정보를 음성으로 알려주는 차세대 자동응답시스템이 본격적으로 도입
- 기존 IVR 업체들은 이미 솔루션을 확보해 놓았거나 서둘러 준비를 하고 있는 실정
- 주된 IVR 서비스와 고객 애플리케이션은 VXML이 될 것이며, 무선 시장에서는 Speech Application Language Tags(SALT)가 주요 IVR 애플리케이션이 될 것으로 전망
- IP기반으로의 전환이 최근 주요 동향
- 벤더들의 주도로 국내 콜센터들이 IP기반의 솔루션을 받아들이고 있음
- 국내 IP 인프라의 발전에 따라 IP 기반의 솔루션 도입의 증가가 예상
- IP IVR은 IP 콜센터의 도입 추세에 따라 동반시장이 열릴 것으로 전망
- 한편 ICD 조사에 따르면 국내 콜센터 서비스 시장은 향후 5년간 연평균 23% 씩 성장하여, 2007년에는 4,400억원의 시장 규모에 이를 것으로 전망
- 기존 콜센터의 자동응답 서비스는 짜여진 시나리오대로 운영돼 이용시간이 많이 걸릴 뿐 아니라 응답내용을 바꿀 경우 시나리오를 다시 짤 후 녹음을 다시 해야 하는 불편이 따랐으나, VXML 엔진을 도입한 자동응답시스템은 파일형태로 개별 대화 시나리오를 만들어 서버에 내장하는 방식으로 이뤄져 시스템 개편이 쉽고 사용자들에게 다양한 서비스 제공의 장점 있음

- 최근 서비스 내용이 복잡하고 자주 변경되는 금융권이나 홈쇼핑 업체들을 중심으로 VXML기반의 자동응답시스템 도입이 활기를 띠고 있으며 장비 업체 간 경쟁도 본격화